

Trop compliqués les smartphones?

Alors que les opérateurs de mobiles misent énormément sur le succès de leurs services multimédia: Vodafone Live! Orange Wiorld, i-Mode, qui permettent d'envoyer des photos, de surfer sur le web, de consulter ses mails..., une étude britannique risque de refroidir un peu leurs ardeurs.

Selon Taylor Nelson Sofres, les utilisateurs se plaignent de la complexité de ces combinés et regrettent que les opérateurs n'offrent pas un véritable support technique. La plupart seraient frustrés de ne pas maîtriser toutes les fonctions de leur mobile et/ou ne parviennent pas à utiliser des services comme le téléchargement. La consultation de ses e-mails à partir de son mobile semble être la fonction qui poserait le plus de problèmes. Selon l'étude, il est par exemple nécessaire de régler pas moins de 12 paramètres sur un combiné afin d'accéder à ce service. **12 paramètres à régler avant de recevoir ses mails** L'étude souligne aussi le manque d'efficacité des services clients ou techniques des opérateurs face aux questions des utilisateurs. Andrew Wyatt, vice-président de la division marketing d'Intuwave (spécialiste dans les logiciels pour mobiles) explique: « *Les abonnés ne connaissent pas toutes les capacités de leurs mobiles et ne trouvent pas de réponse adéquate auprès de leurs opérateurs* ». Ces derniers ont peut-être négligé ce point. Si à l'époque du GSM, les problèmes techniques se réglaient assez facilement, les nouveaux mobiles dits intelligents sont trop complexes et nécessitent un service technique digne d'un fournisseur d'accès à Internet. Face à un marché saturé, les opérateurs espèrent faire progresser le revenus par abonné grâce à ces services multimédias surtaxés. Mais si les utilisateurs n'y comprennent rien, il risque d'y avoir un gros problème.